

KUTSESTANDARD

Logistik, tase 4

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Logistik, tase 4	4

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Logistika kutsealal on logistikajuhi ja logistiku kutsed. Sellel kutsealal töötavad inimesed tegelevad logistika valdkonna erinevate toimingute juhtimise ja korraldamisega, nt vedude korraldamine, laotöö korraldamine, kaubavarude ja -voogude planeerimine jne. Logistik tase 4 on logistika kutseala madalaim tase.

4. taseme logistiku töö eesmärgiks on logistika valdkonna kliendi- ja/või tarnijasuhete haldamine igapäevatöö tasemel ning otsese juhi assisteerimine. Tema töö hõlmab klientide teenindamist, tellimuste käsitlemist, info töötlemist, dokumentatsiooni haldamist, logistikateenuste ostmist ja müüki, veokorraldust jm.

4. taseme logistik töötab tüüpsituatsioonides iseseisvalt, ebaharilikes või keerukates situatsioonides võib ta vajada juhendamist.

Töö sisaldab palju suhtlemist nii ettevõttesiseselt kui -väliselt. 4. taseme logistik peab olema valmis töötama nii üksinda kui meeskonnas.

4. taseme logistiku töö eeldab korrektsust, kohanemisvõimet uute olukordadega, kiiret reageerimist, oskust oma töökohta organiseerida, iseseisvat mõtlemist ning suhtlemisoskust ja -valmidust.

A.2 Tööosad

- A.2.1 Veotellimuste käsitlemine
- A.2.2 Laotoimingute haldamine
- A.2.3 Logistikateenuste ostmise ja müümine
- A.2.4 Klienditeenindus
- A.2.5 Varude haldamine ja ostutoimingute teostamine
- A.2.6 Kvaliteedi haldamine logistikas
- A.2.7 Info- ja IT-süsteemide kasutamine
- A.2.8 Riskide haldamine
- A.2.9 Tagastuslogistika haldamine

A.3 Töö keskkond ja eripära

4. taseme logistiku tööaeg sõltub ettevõtte töökorraldusest ning võib nõuda töötamist vahetustega, puhkepäevadel ja pühade ajal, päeval või öösel.

Töö on vahelduva tempoga, sisaldades nii rutiinseid tegevusi kui ka kiiret reageerimist nõudvaid situatsioone.

Üldjuhul töötab logistik siseruumides.

A.4 Töövahendid

Logistik kasutab oma igapäevatöös enamlevinud kontoritehnikat ja sidevahendeid.

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

4. taseme logistiku tööks vajalikud eeldused on loogiline mõtlemine, matemaatiline võimekus (arvsuhete ja kvantitatiivsete seoste mõistmine), visuaalne mälu, töö iseloomust tulenevalt hea kuulmine ja selge diktsioon. Isiksuseomadustest on väga olulised otsustusjulgus, pingetaluvus, emotsionaalne stabiilsus ning vastutusvõime.

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Üldjuhul töötavad 4. taseme logistikuna inimesed, kellel on vastava eriala kutseharidus ja/või töökohal õppides omandatud kutseoskused.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Võimalikud ametinimetused on logistikasekretär, logistiku assistent, logistika klienditeenindaja, logistiku abi, logistikeenindaja, nooremlogistik.

**B-osa
KOMPETENTSUSNÕUDED****B.1 Kutse struktuur**

4. taseme logistiku kutse moodustub kümnest kompetentsist. Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 – B.2.10 tõendamine.

B.2 Kompetentsid**KOHUSTUSLIKUD KOMPETENSIID**

B.2.1 Veotellimuste käsitlemine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) tellib ja/või korraldab vajalikud veod, järgides seejuures kaubasaadetistele ja veovahenditele ning kaupade laadimisele ja kinnitamisele kehtestatud nõudeid ning ajagraafikuid; 2) võtab vastu, töötleb ja edastab veotellimusi, eristades eritellimused ja eriveosed vastavalt kehtivatele seadustele ja eeskirjadele ning kliendikokkulepetele (nt ohtlik veos - tavaveos, erikaup - tavakaup, eriteenus - tavateenus jne); 3) koostab veokirju ja kauba saatetokumente, arvestades rahvusvahelisi kokkuleppeid ja eeskirju ning kehtivat seadusandlust; 4) jälgib vedude kulgemist ja saatetiste seisukorda, omades teavet saatetise asukoha ja liikumise kohta, probleemide tekkimisel rakendab meetmeid nende lahendamiseks lähtuvalt probleemi olemusest ja tekkepõhjusest; 5) arvutab veotasud vastavalt kokkulepitud veotariifidele või kasutab veotariifitabeleid. Teadmised: 1) transpordilepingute sisu (VÕSi ptk Veoleping, CMR ja vajadusel muud konventsioonid); 2) ELEA autokaubaveo üldtingimused; 3) Eesti ja maailma geograafia tundmine (aadressi, asukoha leidmine, kaardirakenduste kasutamine, arusaamine marsruutidest, arusaamine logistika taristust); 4) tolliseadus (vajadusel). Hindamismeetod(id): Simulatsioonülesanne, kirjalik ülesanne, valikvastustega test, avatud vastustega küsimustik.	
B.2.2 Laotoimingute haldamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) võtab vastu, töötleb ja edastab tellimusi, eristades eritellimused ja -kaubad vastavalt kehtivatele seadustele ja eeskirjadele ning kliendikokkulepetele (nt ohtlik kaup - tavakaup, erikaup - tavakaup, eriteenus - tavateenus jne); 2) koostab/genereerib infosüsteemis korrektselt erinevaid laodokumente (vastuvõtukinnitus, komplekteerimisleht, pakkeleht, inventuuri lugemisleht jms), arvestades ettevõtte kehtestatud nõudeid; 3) jälgib kaupade nõuetekohast käsitlemist ja hoiustamist laos vastavalt kauba omadustele ja kauba omanikuga kokku lepitud tingimustele; 4) osaleb inventuuride korraldamises, valmistades ette arvestuslikud laosaldod ja lugemislehed; 5) osaleb inventuuri kokkuvõtete tegemisel ja arvestuslike laosaldode vastavusse viimisel tegelike laosaldodega, kooskõlas inventuuri korraldamise juhendiga; 6) selgitab välja riknenud ja peatselt aeguvad tooted, jälgides realiseerimistähtaegu; korraldab riknenud toodete käitlemise vastavalt kauba omaniku juhtnõuetele. Teadmised: 1) VÕSi ptk Laoleping; 2) ELEA ladustamise üldtingimused; 3) Tolliseadus (vajadusel);	

4) Jäätmeseadus.	
Hindamismeetod(id): Kirjalik ülesanne, valikvastustega test, avatud vastustega küsimustik, simulatsioonülesanne.	
B.2.3 Logistika teenuste ostmine ja müümine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) suheldes klientidega selgitab välja nende vajadused, püüdes ühitada kliendi vajadusi pakutava teenusega ja vastupidi ning annab tagasisidet kliendipäringutele; 2) koostab teenuste ostmise päringuid ja valib pakumiste seast sobivaima pakumise ja/või teenuste tarnija lähtuvalt päringus sisalduvatest tingimustest ja tarnija suutlikkusest; 3) koostab teenuste pakumisi lähtuvalt etteantud tariifidest või nende kujundamise põhimõtetest ja kliendi vajadustest, registreerib ja saadab kliendile pakumisi, jälgib pakumiste staatust ning küsib vajadusel nende kohta tagasisidet; 4) teenuse müümisel kontrollib avalikest allikatest või oma ettevõtte siseinfot kasutades kliendi finantstausta, et hinnata selle krediitkõlblikkust ja -tingimusi.	
Teadmised: 1) VÕSi tüüptingimused; 2) transpordilepingute sisu (VÕSi ptk Veoleping ja Laoleping, CMR ja vajadusel muud konventsioonid); 3) ELEA autokaubaveo üldtingimused; 4) tolliseadus.	
Hindamismeetod(id): Kirjalik ülesanne, valikvastustega test, avatud vastustega küsimustik, intervjuu, simulatsioonülesanne (rollimäng).	
B.2.4 Klienditeenindus	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) suheldes olemasolevate klientidega selgitab välja nende täiendavad vajadused, püüdes ühitada kliendi vajadusi pakutava teenusega ja vastupidi ning annab tagasisidet kliendipäringutele; 2) suhtleb igapäevaselt kliendiga professionaalsel tasemel (ametialaselt pädevalt ja viisakalt), kasutades selleks erinevaid suhtluskanaleid ja -viise; 3) nõustab ja teavitab kliente seoses pakutavate logistika teenuste kavandamise ning korraldamisega, lähtudes ettevõtte protsessidest ning ettevõttes olemasolevast kogemusest; 4) teenindab kliente lähtuvalt kliendisegmentidest ja teenindusstandarditest; haldab klienditeeninduse protsessi, kontrollides protsessi erinevaid etappe; avastades kõrvalekaldeid, likvideerib võimalusel hälbe ja informeerib vajadusel klienti; 5) käsitleb klientide reklamatsioone ja väidetavaid kõrvalekaldeid, ennetab konfliktsituatsioonide teket, vajadusel lahendab neid lähtuvalt objektiivsetest asjaoludest ja hea teeninduse tavadest; 6) koostab arveid osutatud teenuste eest ja kontrollib arvete vastavust osutatud teenuste mahtudele ja kokkulepitud teenusehindadele, järgides ettevõtte krediitpoliitikat ja -tingimusi.	
Hindamismeetod(id): Intervjuu, simulatsioonülesanne (rollimäng), kirjalik ülesanne, valikvastustega test, avatud vastustega küsimustik.	
B.2.5 Varude haldamine ja ostutoimingute teostamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) kogub müügiajaloo andmeid ja jälgib ning registreerib nõudluse muutumist ajas, pidades ja uuendades regulaarselt müügistatistika (nõudluse) andmebaasi; 2) teeb nõudluse lihtsamaid analüüse (nt ABC-XYZ) ja kategoriseerib tooteid vastavalt analüüsi tulemustele kooskõlas etteantud tingimustega (sh tuvastab aeglaselt liikuvad ja seisvad tooted); 3) osaleb tarnijate turu kaardistamisel ja potentsiaalsete tarnijate selekteerimisel, lähtudes tarnijate võimekusest ja muutustest tarnijate turul; 4) osaleb hinnapäringute koostamisel ja pakumiste analüüsi korraldamises, järgides etteantud tingimusi; 5) osaleb ostuprognoside koostamisel, lähtudes müügiajaloost, nõudluse statistikast ja muudest etteantud tingimustest; 6) tuvastab ostuvajaduse, lähtudes reservvarude suurusest ja optimaalsetest ostukogustest ning muudest etteantud tingimustest;	

7) koostab ja edastab ostutellimused vastavalt etteantud tingimustele.	
Teadmised: 1) tolliseadus (vajadusel).	
Hindamismeetod(id): Intervjuu, simulatsioonülesanne, kirjalik ülesanne, valikvastustega test, avatud vastustega küsimustik.	
B.2.6 Kvaliteedi haldamine logistikas	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) registreerib ja süstematiseerib vastavalt kehtivatele tööjuhenditele kõik klienditeenindusse jõudnud kaebused ja reklamatsioonid, kogub andmeid vigade kohta ning registreerib vead; 2) tuvastab vigade tagajärjed ja rakendab meetmeid nende heastamiseks, lahendades probleemi valdkonna ja vea iseloomust tulenevalt, kliendiga kokku lepitud viisil ning kooskõlas tööjuhenditega; 3) lähtudes olemasolevast teabest ning suheldes protsessi osalistega selgitab välja vea tekkimise koha tööprotsessis; 4) teeb kindlaks vigade tagajärjel tekkinud klientide ja/või oma ettevõtte täiendavad kulud ning korraldab kliendi täiendavate kulude kompenseerimise ettevõtte juhtkonna poolt etteantud piirides; 5) teeb regulaarselt kliendikohaseid ja terviklikke kvaliteedikokkuvõtteid lähtuvalt ettevõtte klienditeeninduse poliitikast ja/või ettevõtte juhi nõudmistest; 6) menetleb hälbeid ja vigu lähtuvalt ettevõttesisestest tööjuhenditest ning teeb vajadusel põhjendatud ettepanekuid töökorralduse, toimingute ja protsesside muutmiseks süsteemsete vigade vältimise eesmärgil.	
Hindamismeetod(id): Hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	
B.2.7 Info- ja IT-süsteemide kasutamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) kasutab õigesti ja otstarbekalt enamlevinud kontoritehnikat ja -seadmeid, kasutab oma töös arvutiga kiirkirjutamise tehnikat; 2) kasutab oma töös internetti ja erinevaid rakendusprogramme ning tarkvarasid, järgides turvalisusnõudeid; käsitleb nii paberkandjal kui elektroonsel kujul olevat infot turvaliselt, tagades selle konfidentsiaalsuse; 3) kasutab oma töös arvutit algtasemel: AO1 ja AO2, tekstitöötlus AO3, tabelarvutus – andmete sisestamine ja summeerimine AO4 ning internet AO7 (vt Lisa 2: Arvuti kasutamise oskus).	
Hindamismeetod(id): Hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	
B.2.8 Riskide haldamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) teeb kindlaks veoprotsessi peamised riskid ja rakendab meetmeid tema poolt jälgitavate vedude ja saadetistega seotud riskitasemete vähendamiseks, arvestades veose eripära; 2) teeb kindlaks laoprotsessi peamised riskid ja rakendab meetmeid tema poolt jälgitavate laotoimingute riskitasemete vähendamiseks, arvestades kauba käitlemise eripära; 3) teeb kindlaks peamised tellimuste töötlemisel esineda võivad riskid ja rakendab meetmeid tema poolt jälgitavate vedude saadetistega seotud riskitasemete vähendamiseks, tundes peamisi riskitegureid; 4) teeb põhjendatud ettepanekuid ja regulaarset ennetustööd veonduse, laonduse ja tellimuste töötlemisega seotud kahjude vältimiseks, arvestades tekkinud vigade statistikat ja riskianalüüsi tulemusi.	
Teadmised: 1) ohtlike ja eritingimusi nõudvate kaupade veo eeskirjad (vajadusel).	
Hindamismeetod(id): Hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	
B.2.9 Tagastuslogistika haldamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) tegeleb tagastatud saadetiste/kaupade tagastamise põhjuste väljaselgitamise ja põhjendatuse tuvastamise ning vajadusel toodete asendamisega, järgides tagastamise protseduuri;	

2) peab regulaarselt arvestust väljastatava ja vastuvõetava taara, pakendite ja pakkematerjalide üle vastavalt saatedokumentidele; koostab taara- ja pakendiringluse kokkuvõtteid ja teeb klientidega tasaarveldust, tuginedes pakendiseadusele;
3) korraldab pakendite ja pakkematerjalide nõuetekohast käitlemist ning säästlikku kasutamist koostöös lao, kliendi ja tarnijaga, järgides jäätmeseadust.
Teadmised: 1) jäätmeseadus; 2) pakendiseadus.
Hindamismeetod(id): Hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.10 Logistik, tase 4 kutset läbiv kompetents	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) näitab aktiivset huvi ja püüab aru saada kliendi vajadustest ja soovidest, võimalusel korraldab nende täitmise; 2) teeb teistega koostööd üle funktsionaalsete piiride, püüab mõista kolleegide vajadusi ja toetab neid organisatsiooni eesmärkide saavutamisel; 3) lähtub oma tegevuses tegevusjuhistest, kuid leiab ka iseseisvalt lahendusi, keerulistes situatsioonides läheneb probleemidele ja lahendab neid loovalt; algatab töösituatsioonides uusi tegevusi lähtuvalt situatsiooni muutumisest ning viib tegevused lõpuni; 4) täidab samaaegselt mitmeid tööülesandeid, määrab oma tegutsemise prioriteedid; võtab vastu otsuseid ja tegutseb keerukates olukordades parimal võimalikul viisil; 5) kasutab aega efektiivselt, osates eristada olulist ebaolulisest ning määrates tegevuste prioriteete vastavalt olukorrale; 6) valdab eesti keelt tasemel B2, inglise või vene keelt tasemel A2 (vt Lisa 3: Keeleoskuse hindamise skaala). Hindamismeetod (id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	12-01122011-7.1/1k
2. Kutsestandardi koostajad	Ain Tulvi, Eesti Ostu- ja Tarneaahelate Juhtimise Ühing Tõnis Hintsov, Eesti Ostu- ja Tarneaahelate Juhtimise Ühing, Trans World Shipping OÜ Peep Piiber, Taurus Consulting Martin Luts, Eesti Post AS Piret Jamnes, Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
3. Kutsestandardi kinnitaja	Transpordi ja Logistika Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	8
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	01.12.2011
6. Kutsestandard kehtib kuni	03.03.2014
7. Kutsestandardi versiooni number	1
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4323 Transpordivaldkonna kontoritöötajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Logistician, level 4



ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

C.3 Lisad

Lisa 1 [Tööosad ja- ülesanded](#)

Lisa 2 [Arvuti kasutamise oskused](#)

Lisa 3 [Keelte oskustasemete kirjeldused](#)